

Договор № 16-308 от 29.12.2016 г.  
возмездного оказания услуг

Место заключения настоящего договора: г. Москва

Публичное акционерное общество «Мосэнергосбыт» (ПАО «Мосэнергосбыт»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора процессингового центра Пастухова Андрея Мартеновича, действующего на основании доверенности № 91-09-1163 от 14.11.2016, с одной стороны, и

Публичное акционерное общество «Саратовэнерго» (ПАО «Саратовэнерго»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора Щербакова Алексея Анатольевича, действующего на основании устава, с другой стороны, при совместном или раздельном упоминании именуемые в дальнейшем соответственно «Стороны» или «Сторона», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

### 1. Предмет Договора

1.1. Исполнитель обязуется оказывать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность) в рамках работы с клиентами Заказчика - физическими лицами (далее – «абоненты»), а Заказчик обязуется принимать и оплачивать следующие услуги:

1.1.1. услуги, оказываемые Исполнителем согласно Каталогу услуг (Приложение № 2 к настоящему Договору) по Заданиям Заказчика (по форме Приложения № 1 к настоящему Договору), определяющим объем и содержание услуг;

1.1.2. услуги информационно-технологического сопровождения Заказчика, оказываемые Исполнителем согласно Перечню услуг информационно – технологического сопровождения (Приложение № 4 к настоящему Договору) по заявкам Заказчика, определяющим объем и содержание услуг;

1.1.3. услуги методологического сопровождения Заказчика, оказываемые Исполнителем согласно Перечню услуг методологического сопровождения (Приложение № 5 к настоящему Договору) по заявкам Заказчика, определяющим объем и содержание услуг, и по мере изменения законодательства Российской Федерации.

1.2. Заказчик ежемесячно не позднее 25 (двадцать пятого) числа месяца, предшествующего месяцу оказания услуги, направляет на адрес электронной почты Исполнителя, указанный в статье 12 настоящего Договора, Задание Заказчика (по форме Приложения № 1 к настоящему Договору) в виде текстового файла в формате word.

1.3. В течение 2 (двух) рабочих дней с даты получения Задания Заказчика (по форме Приложения № 1 к настоящему Договору) на адрес электронной почты Исполнителя Исполнитель совместно с Заказчиком осуществляют согласование Задания Заказчика (по форме Приложения № 1 к настоящему Договору) по электронной почте.

1.4. В случае, если Исполнитель в срок, установленный пунктом 1.3 настоящего Договора, не согласует Задание Заказчика (по форме Приложения № 1 к настоящему Договору), а именно: не направит на адрес электронной почты Заказчика, указанный в статье 12 настоящего Договора, сканированную копию подписанного Исполнителем Задания Заказчика (по форме Приложения № 1 к настоящему Договору), и не представит Заказчику мотивированный отказ от согласования, то соответствующее Задание Заказчика (по форме Приложения № 1 к настоящему Договору) считается согласованным Исполнителем.

1.5. Взаимодействие Сторон происходит в рамках Соглашения о конфиденциальности (Приложение № 9 к настоящему Договору).

### 2. Права и обязанности Сторон

2.1. Заказчик обязуется:

2.1.1. Не позднее следующего рабочего дня с даты запроса Исполнителя предоставлять ~~имеющуюся у Заказчика информацию и документацию, необходимые Исполнителю для~~  
~~исполнения обязательств, возникших из настоящего Договора~~

2.1.2. Оплатить услуги в сроки и в порядке, которые указаны в настоящем Договоре.

2.1.3. Не передавать третьим лицам какую-либо информацию об Исполнителе, ставшую известной Заказчику при оказании услуг по настоящему Договору, за исключением информации, подлежащей раскрытию третьим лицам в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.4. Подписать акт сверки (по форме Приложения № 8 к настоящему Договору) в течение 14 (Четырнадцать) календарных дней с даты его получения от Исполнителя. В случае если в течение 14 (Четырнадцать) календарных дней с даты получения акта сверки Заказчик не подпишет его и не представит Исполнителю мотивированные возражения по нему, акт считается согласованным Заказчиком.

2.1.5. Заказчик обязуется раскрыть Исполнителю сведения о собственниках (номинальных владельцев) акций Заказчика, владеющих не менее чем 5% общего количества размещенных голосующих акций общества, по форме, предусмотренной Приложением № 10 к настоящему Договору, с указанием бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара) с предоставлением подтверждающих документов.

В случае любых изменений сведений о собственниках (номинальных владельцах) акций Заказчика, включая бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара) Заказчик обязуется в течение 5 (Пяти) календарных дней с даты соответствующего изменения предоставить Исполнителю актуализированные сведения.

При раскрытии соответствующей информации Стороны обязуются производить обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

Положения настоящего пункта Стороны признают существенным условием Договора. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных настоящим пунктом, Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор.

**2.2. Заказчик вправе:**

2.2.1. Во всякое время проверять ход и качество услуг, оказываемых Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность.

2.2.2. Отказаться от исполнения настоящего Договора в одностороннем порядке и потребовать возмещения убытков, если Исполнитель не приступает своевременно к исполнению настоящего Договора или Исполнитель оказывает услуги настолько медленно, что окончание оказания услуг к сроку становится явно невозможным, если Исполнитель своим действием (бездействием) допустил возникновение убытков Заказчика либо его работников.

**2.3. Исполнитель обязуется:**

2.3.1. Оказывать услуги в полном объеме на высоком профессиональном уровне в соответствии с Заданием Заказчика (по форме Приложения № 1 к настоящему Договору) и заявками Заказчика.

2.3.2. По окончании оказания услуг предоставить Заказчику установленные настоящим Договором документы, подтверждающие факт оказания услуг.

2.3.3. Не передавать третьим лицам какую-либо информацию о Заказчике, ставшую известной Исполнителю при оказании услуг по настоящему Договору, за исключением сведений, предоставляемых Заказчиком Исполнителю о собственниках (номинальных владельцах) долей/акций/паев Заказчика, включая бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара), а также иной информации, подлежащей раскрытию третьим лицам в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3.4. При оказании услуг на территории Заказчика соблюдать требования правил внутреннего распорядка, пропускного и внутри объектового режимов, установленных у Заказчика, техники безопасности, пожарной безопасности.

2.3.5. При оказании услуг на территории Заказчика не допускать проноса и нахождения на территории Заказчика веществ, вызывающих алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение, за исключением веществ, необходимых для оказания услуг по настоящему Договору.

2.3.6. Нести ответственность за не сохранность имущества Заказчика, оказавшегося во владении Исполнителя в связи с исполнением обязательств, возникших из настоящего Договора.

2.3.7. Подписать акт сверки (по форме Приложения № 8 к настоящему Договору) в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней с даты его получения от Заказчика. В случае если в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней с даты получения акта сверки Исполнитель не подпишет его и не представит Заказчику мотивированные возражения по нему, акт считается согласованным Исполнителем.

2.3.8. Раскрыть Заказчику сведения о собственниках (номинальных владельцах) акций Исполнителя, владеющих не менее чем 5% общего количества размещенных голосующих акций общества, по форме, предусмотренной Приложением № 10 к настоящему Договору, с указанием бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара) с предоставлением подтверждающих документов.

В случае любых изменений сведений о собственниках (номинальных владельцах) акций Исполнителя, включая бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара) Исполнитель обязуется в течение 5 (пяти) календарных дней с даты наступления таких изменений предоставить Заказчику актуализированные сведения.

При раскрытии соответствующей информации Стороны обязуются производить обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

Положения настоящего пункта Стороны признают существенным условием Договора. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения, предусмотренных настоящим пунктом обязательств, Заказчик вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор.

2.3.9. Информировать Заказчика о предполагаемых изменениях в способе и порядке, оказываемых услуг, указанных в Приложении №2, а также в алгоритме расчета потребителей.

2.3.10. Исполнитель не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет в адрес Заказчика, оформленный со своей стороны акт сверки. Заказчик в течение 5 календарных дней с момента получения акта сверки, производит сверку расчетов между сторонами, при необходимости оформляет протокол разногласий и возвращает Исполнителю один экземпляр надлежаще оформленного Акта.

#### **Исполнитель вправе:**

2.4.1. Обращаться к Заказчику за предоставлением информации и документации, необходимой для оказания услуг. Форма предоставления информации и документации определяется Сторонами в рабочем порядке.

2.4.2. Привлекать к исполнению своих обязательств, возникших из настоящего Договора, третьих лиц с предварительным уведомлением Заказчика. В этом случае Исполнитель несет перед Заказчиком ответственность за последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств такими третьими лицами в соответствии с правилами пункта 1 статьи 313 и статьи 403 Гражданского кодекса Российской Федерации, а Заказчик обязан принять исполнение, предложенное за Исполнителя третьими лицами.

### **3. Сроки в Договоре**

3.1. Настоящий Договор вступает в силу от даты его подписания, распространяет свое действие на отношения Сторон, фактически возникшие с «01» октября 2016 года.

Настоящий Договор признается действующим до определенного в нем момента окончания исполнения Сторонами всех обязательств.

3.2. Сроки оказания услуг по настоящему Договору:

3.2.1. Начало оказания услуг: 01.10.2016

3.2.2. Окончание оказания услуг: 30.09.2017.

3.2.3. Промежуточные сроки оказания услуг определяются Графиками оказания услуг (по форме Приложения № 3 к настоящему Договору).

3.2.4. Исполнитель ежемесячно не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты согласования Сторонами (пункт 1.3 настоящего Договора) Задания Заказчика (по форме Приложения № 1 к настоящему Договору) направляет на адрес электронной почты Заказчика, указанный в статье 12 настоящего Договора, График оказания услуг (по форме Приложения № 3 к настоящему Договору) в виде текстового файла в формате word.

3.2.5. В течение 2 (двух) рабочих дней с даты получения Графика оказания услуг (по форме Приложения № 3 к настоящему Договору) на адрес электронной почты Заказчика Заказчик совместно с Исполнителем осуществляют согласование Графика оказания услуг (по форме Приложения № 6 к настоящему Договору) по электронной почте.

3.2.6. В случае если Заказчик в срок, установленный пунктом 3.2.5 настоящего Договора, не согласует График оказания услуг (по форме Приложения № 3 к настоящему Договору), а именно: не направит на адрес электронной почты Исполнителя, указанный в статье 12 настоящего Договора, сканированную копию подписанного Заказчиком Графика оказания услуг (по форме Приложения № 3 к настоящему Договору), и не предоставит Исполнителю мотивированный отказ от согласования, то соответствующий График оказания услуг (по форме Приложения № 3 к настоящему Договору) считается согласованным Заказчиком.

3.3. Заказчик вправе в любое время отказаться от исполнения настоящего Договора, предупредив об этом Исполнителя в письменной форме не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней, при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов (статья 782 Гражданского кодекса Российской Федерации). Исполнитель в любое время вправе отказаться от исполнения настоящего Договора, предупредив об этом Заказчика в письменной форме за 30 (тридцать) календарных дней, лишь при условии полного возмещения Заказчику вызванных этим убытков (статья 782 Гражданского кодекса Российской Федерации).

3.4. Если одной из Сторон до окончания действия настоящего Договора заявлено о его прекращении по основаниям, предусмотренным настоящим Договором (пункты 2.1.6, 2.2.2, 2.2.3, 2.3.7, 2.4.4, 7.4), за исключением оснований, указанных в пункте 3.4 настоящего Договора и в статье 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, то настоящий Договор считается расторгнутым с момента такого заявления, если иной более поздний срок прекращения настоящего Договора не указан в соответствующем заявлении или не предусмотрен настоящим Договором. Если одной из Сторон до окончания действия настоящего Договора заявлено о его изменении либо о заключении нового договора возмездного оказания услуг, то отношения Сторон соответственно до изменения настоящего Договора либо заключения нового договора возмездного оказания услуг регулируются настоящим Договором.

3.5. Срок оказания услуг по настоящему Договору считается продленным на 1 (Один) год и на тех же условиях, если за 60 (шестьдесят) календарных дней до окончания срока оказания услуг ни одна из Сторон не заявит о прекращении настоящего Договора или его изменении либо о заключении нового договора возмездного оказания услуг.

3.6. Настоящим Стороны дают согласие на исполнение обязательства, возникшего из настоящего Договора, до срока (досрочное исполнение обязательства).

#### 4. Стоимость услуг и порядок оплаты

4.1. Стоимость услуг определяется Протоколом согласования цены (Приложение № 6 к настоящему Договору) и за 12 месяцев составляет 12 781 560 (двенадцать миллионов семьсот восемьдесят одну тысячу пятьсот шестьдесят) рублей, в том числе НДС (18%) 1 949 730 рублей.

4.2. Оплата по настоящему Договору производится в безналичной форме путем перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в статье 12 настоящего Договора, в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты подписания Заказчиком Акта оказанных услуг согласно графика платежей Приложение № 10 (по форме Приложения № 7 к настоящему Договору) на основании выставленных оригинала счета-фактуры и документов, подтверждающих факт оказания услуг.

4.3. Расчеты по настоящему Договору производятся в рублях Российской Федерации.

Днем осуществления платежа считается дата списания денежных средств с корреспондентского счета банка Заказчика.

4.4. При получении Исполнителем от Заказчика сумм частичной оплаты в счет предстоящего оказания услуг Заказчик обязан предоставить Исполнителю оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации счет-фактуру не позднее 5 (Пяти) календарных дней, считая с даты получения от Исполнителем сумм частичной оплаты в счет предстоящего оказания услуг, но не позднее 7 (Седьмого) числа месяца, следующего за месяцем, в котором Исполнитель получил суммы частичной оплаты от Заказчика.

4.5. Стороны пришли к соглашению о том, что к отношениям Сторон не применяются положения ст. 317<sup>1</sup> Гражданского кодекса Российской Федерации о начислении процентов на суммы денежных средств, подлежащие уплате в соответствии с условиями настоящего Договора

4.6. Стороны договорились, что любые авансы, предварительные оплаты, отсрочки и рассрочки платежей в рамках настоящего Договора не являются коммерческим кредитом по смыслу статьи 823 Гражданского кодекса Российской Федерации.

## 5. Порядок приемки услуг

5.1. Исполнитель ежемесячно на следующий рабочий день после даты окончания оказания услуг согласно Графику оказания услуг (по форме Приложения № 3 к настоящему Договору) обязан уведомить Заказчика, передать сканированные копии документов, подтверждающих факт оказания услуг средствами факсимильной/ электронной связи по номеру факса/адресу электронной почты, указанному в разделе 12 настоящего Договора о дате окончания оказания услуг согласно Графику оказания услуг (по форме Приложения № 3 к настоящему Договору). Оригиналы документов, подтверждающих факт оказания услуг (подписанные Исполнителем Акт оказанных услуг (по форме Приложение № 7 к настоящему Договору), иные документы, подтверждающие факт оказания услуг, и счета-фактуры), должны быть направлены Заказчику не позднее 5 (Пяти) календарных дней, считая с даты окончания оказания услуг согласно Графику оказания услуг (по форме Приложения № 3 к настоящему Договору), но в любом случае до 10-го числа месяца, следующего за месяцем окончания оказания услуг.

5.2. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения оригиналов документов, подтверждающих факт оказания услуг, Заказчик совместно с Исполнителем осуществляет приемку оказанных услуг. В случае отсутствия отступлений от настоящего Договора, ухудшающих оказание услуг, или иных недостатков оказанных услуг Заказчик подписывает Акт оказанных услуг (по форме Приложения № 7 к настоящему Договору). В случае обнаружения отступлений от настоящего Договора, ухудшающих оказание услуг, или иных недостатков оказанных услуг Заказчик не подписывает Акт оказанных услуг (по форме Приложения № 7 к настоящему Договору) и в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения оригиналов документов заявляет об этом Исполнителю путем направления последнему мотивированного отказа от приемки оказанных услуг.

5.3. В случае получения Исполнителем мотивированного отказа Заказчика от приемки оказанных услуг Сторонами в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Исполнителем мотивированного отказа Заказчика составляется двусторонний Акт с перечнем выявленных недостатков и сроков их устранения. Исполнитель обязан устранить недостатки, указанные в таком Акте, своими силами и за свой счет в установленные в нем сроки.

5.4. В случае если Заказчик в срок, установленный пунктом 5.2 настоящего Договора, не подпишет Акт оказанных услуг (по форме Приложения № 7 к настоящему Договору) и не представит Исполнителю мотивированный отказ от приемки оказанных услуг, то соответствующий Акт оказанных услуг считается подписанным Заказчиком, а указанные в нем услуги оказанными Исполнителем надлежащим образом.

5.5. Заказчик, обнаруживший недостатки в оказанных услугах при их приемке, вправе ссылаться на них в случаях, если в соответствующем мотивированном отказе от приемки оказанных услуг (пункт 5.2 настоящего Договора) были оговорены эти недостатки.

5.6. Заказчик вправе предъявлять претензии по явным недостаткам результата работы, выявленным в течение десяти дней после его приемки.

5.7. Заказчик, обнаруживший после приемки услуг отступления в них от настоящего Договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе, которые были умышленно скрыты Исполнителем, обязан в письменной форме известить об этом Исполнителя в течении 5 (пяти) рабочих дней после их обнаружения.

5.8. После устранения Исполнителем всех недостатков согласно соответствующему двустороннему Акту (пункт 5.3 настоящего Договора) Исполнитель повторно направляет Заказчику оригинал Акта оказанных услуг (по форме Приложения № 7 к настоящему Договору) для его подписания Заказчиком в порядке, установленном настоящим Договором для первоначального подписания.

5.9. В случаях, когда услуга оказана Исполнителем с отступлениями от настоящего Договора, ухудшившими качество оказанных услуг, Исполнитель обязан по требованию Заказчика безвозмездно устранить недостатки в разумный срок или соразмерно уменьшить установленную за услугу цену.

## **6. Качество оказания услуг**

6.1. Качество оказания услуг должно соответствовать условиям настоящего Договора, а также требованиям, обычно предъявляемым к оказанию услуг соответствующего рода.

## **7. Ответственность Сторон**

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. В случае нарушения Заказчиком срока оплаты услуг Исполнитель вправе потребовать от Заказчика уплаты неустойки в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от стоимости услуг, срок оплаты которых нарушен, за каждый календарный день просрочки, но не более 10% (десяти процентов) от стоимости услуг, срок оплаты которых нарушен.

7.3. В случае нарушения Исполнителем конечного срока оказания услуг, определенного в соответствии с Графиком оказания услуг (по форме Приложения № 3 к настоящему Договору) Заказчик вправе потребовать от Исполнителя уплаты неустойки в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от стоимости услуг, конечный срок оказания которых нарушен, за каждый календарный день просрочки, но не более 10% (десяти процентов) от стоимости услуг, конечный срок оказания которых нарушен.

7.4. В случае, когда услуги оказаны Исполнителем с отступлениями от настоящего Договора, ухудшающими оказание услуг, или иными недостатками Заказчик вправе, если иное не установлено законом, потребовать (по своему выбору) безвозмездного устранения недостатков в разумный срок либо соразмерного уменьшения установленной стоимости услуг. При этом Заказчик не вправе устранять указанные недостатки.

Если отступления в оказании услуг от условий настоящего Договора или иные недостатки оказания услуг в установленный Заказчиком разумный срок не были устранены либо являются существенными и неустраняемыми, Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора и потребовать возмещения причиненных убытков.

7.5. Если иное не установлено законом, Заказчик вправе предъявить требования, связанные с явными недостатками оказания услуг (пункт 5.6 настоящего Договора), при условии, что они были обнаружены в срок, установленный пунктом 5.2 настоящего Договора.

7.6. Если иное не установлено законом, Заказчик вправе предъявить требования, связанные со скрытыми недостатками оказания услуг (пункт 5.7 настоящего Договора), при условии, что они были обнаружены в разумный срок, но в любом случае не превышающий 90 (девяносто) календарных дней с даты, когда оказанные услуги были приняты или должны были быть приняты Заказчиком.

7.7. В случае возникновения претензий к Заказчику, независимо от их характера, со стороны третьих лиц, Исполнитель не несет по ним никакой ответственности, кроме случаев, когда есть вина Исполнителя.

7.8. Убытки, причиненные Заказчиком при исполнении настоящего Договора Исполнителю или третьим лицам, возмещаются Заказчиком в полной сумме сверх неустойки. Если убытки, причиненные Заказчиком третьим лицам, возмещены Исполнителем, то Заказчик обязан возместить Исполнителю соответствующие расходы по факту выставления Исполнителем соответствующего требования.

7.9. Уплата неустойки не освобождает обе Стороны от исполнения обязательств по настоящему Договору.

## **8. Обстоятельства непреодолимой силы**

8.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, возникшего из настоящего Договора, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших помимо воли и желания Сторон, которые нельзя предвидеть или предотвратить, в том числе объявленная или фактическая война, гражданские волнения, эпидемии, блокада, эмбарго, землетрясения, наводнения, а также издание государственным органом или органом местного самоуправления акта, делающего невозможным исполнение обязательства, возникшего из настоящего Договора.

8.2. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательство, возникшее из настоящего Договора, должна доказать обстоятельства, на которые она ссылается как на основание невозможности надлежащего исполнения обязательства вследствие непреодолимой силы. Обстоятельства, на которые ссылается Сторона в обоснование невозможности надлежащего исполнения обязательства вследствие непреодолимой силы, и которые согласно закону должны быть подтверждены определенными доказательствами, не могут подтверждаться иными доказательствами. При этом признание в письменной форме Стороной обстоятельств, на которые другая Сторона ссылается в обоснование невозможности надлежащего исполнения обязательства вследствие непреодолимой силы, освобождает другую Сторону от необходимости доказывания таких обстоятельств.

8.3. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательство, возникшее из настоящего Договора, вследствие непреодолимой силы, должна незамедлительно, но не позднее 5 (Пяти) календарных дней с даты возникновения обстоятельств непреодолимой силы, письменно известить другую Сторону о таких обстоятельствах и их влиянии на исполнение обязательства, возникшего из настоящего Договора.

8.4. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (Трех) последовательных месяцев, любая из Сторон вправе отказаться от исполнения настоящего Договора путем уведомления другой Стороны в письменной форме не позднее чем за 30 (Тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения настоящего Договора.

## **9. Порядок разрешения споров**

9.1. Досудебное (претензионное) урегулирование споров, возникающих из настоящего Договора, обязательно. Стороны устанавливают срок для рассмотрения Стороной полученной ей претензии и ответа по существу такой претензии – 14 (Четырнадцать) календарных дней с даты получения претензии Стороной. При недостижении соглашения по результатам рассмотрения претензии, в том числе при нарушении установленного в настоящем пункте срока ответа на полученную Стороной претензию, все споры, разногласия и требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе связанные с его заключением, изменением, исполнением, нарушением, расторжением, прекращением и недействительностью, подлежат разрешению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **10. Конфиденциальность и антикоррупционная оговорка.**

10.1. Стороны согласились с тем, что они будут считать конфиденциальными все условия настоящего Договора и информацию, переданную ими друг другу в процессе его исполнения, за исключением сведений, предоставляемых Заказчиком Исполнителю о собственниках (номинальных владельцев) долей/акций/паев Заказчика, включая бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара). В связи с этим Стороны обязуются не раскрывать и не разглашать указанные сведения конфиденциального характера в общем или в части третьим лицам без получения предварительного письменного согласия другой Стороны. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации в соответствии с условиями настоящего Договора в течение всего срока действия настоящего Договора и 3 (Трех) лет после его прекращения. В случае нарушения условий о конфиденциальности виновная Сторона возмещает потерпевшей Стороне причиненные убытки в соответствии с законодательством Российской Федерации, а именно: понесенные потерпевшей Стороной в связи с этим расходы (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые эта Сторона получила бы, если условие о конфиденциальности не было бы нарушено (упущенная выгода).

10.2. При исполнении своих обязательств по Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели. При исполнении своих обязательств по Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей Договора законодательством, как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

10.3. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей Статьи, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей Статьи контрагентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками выражающееся в действиях, квалифицируемых применимым законодательством, как дача или получение взятки, коммерческий подкуп, а также действиях, нарушающих требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем. После письменного уведомления, соответствующая Сторона имеет право приостановить исполнение обязательств по Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

10.4. В случае нарушения одной Стороной обязательств, воздерживаться от запрещенных в данном разделе действий и/или неполучения другой Стороной в установленный Договором срок подтверждения, что нарушение не произошло или не произойдет, другая Сторона имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении. Сторона, по чьей инициативе был расторгнут Договор в соответствии с положениями настоящей статьи, вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

## 11. Прочие условия Договора

11.1. В случае изменения у какой-либо из Сторон адреса, наименования, банковских реквизитов, телефонов, телефаксов она обязана в течение 5 (Пяти) рабочих дней в письменной форме известить об этом другую Сторону.

11.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу только в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 11.1 настоящего Договора.

11.3. В рамках настоящего Договора срок, определенный днями, исчисляется в рабочих днях, если срок не установлен в календарных днях. Рабочим днем в рамках настоящего Договора считается день, который не признается в соответствии с законодательством Российской Федерации выходным и (или) нерабочим праздничным днем (при условии режима рабочего времени пятидневной рабочей недели с двумя выходными днями – субботой и воскресеньем).

11.4. Заказчик не вправе передавать свои права (часть прав) и обязанности (часть обязанностей) по настоящему Договору третьим лицам без письменного согласия Исполнителя.

11.5. Стороны установили, что к их отношениям, возникающим из настоящего Договора, подлежит применению законодательство Российской Федерации.

11.6. Стороны допускают использование электронных подписей при исполнении Договора и совершении иных юридически значимых действий по Договору и признают электронные документы, подписанные электронной подписью установленного настоящим Договором вида, равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью.

Под электронным документом понимаются указанные в Договоре документы, а именно: Задание Заказчика, График оказания услуг, Акт оказанных услуг, Акт сверки, представленные в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

11.7. В целях исполнения настоящего Договора и совершения иных юридически значимых действий по Договору Стороны установили, что электронные документы Сторон признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью, только в случае их подписания усиленной квалифицированной электронной подписью (в том смысле, в котором она определена Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»).

11.8. Если в соответствии с федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами или обычаем делового оборота документ должен быть заверен печатью, электронный документ, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью, признается равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью и заверенному печатью.

11.9. Датой выставления электронного документа по телекоммуникационным каналам связи считается дата подтверждения Оператором ЭДО<sup>1</sup> выставления такого электронного документа.

11.10. Для осуществления информационного взаимодействия от Сторон требуется наличие технической возможности для обмена электронными документами и подписание электронных документов усиленной квалифицированной электронной подписью в одной из следующих программ для ЭВМ: «СБИС++» (ООО «Компания «Тензор») и/или «Диадок» (ЗАО «ПФ «СКБ Конгур»).

11.11. Сторона, подписывающая электронный документ, определяется по его простой (или квалифицированной) электронной подписи следующим образом:

1) квалифицированный сертификат создан и выдан аккредитованным удостоверяющим центром, аккредитация которого действительна на день выдачи указанного сертификата;

2) квалифицированный сертификат действителен на момент подписания электронного документа (при наличии достоверной информации о моменте подписания электронного документа);

3) имеется положительный результат проверки принадлежности владельцу квалифицированного сертификата квалифицированной электронной подписи, с помощью которой подписан электронный документ, и подтверждено отсутствие изменений, внесенных в этот документ после его подписания. При этом проверка осуществляется с использованием средств электронной подписи, получивших подтверждение соответствия

<sup>1</sup> В рамках настоящего Договора – «Оператором электронного документооборота» (далее – «Оператор ЭДО») именуется: \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» (\_\_\_\_\_, ОГРН \_\_\_\_\_, ИНН \_\_\_\_\_, КПП \_\_\_\_\_, телефон: \_\_\_\_\_, факс: \_\_\_\_\_).

требованиям, установленным в соответствии с ФЗ «Об электронной подписи», и с использованием квалифицированного сертификата лица, подписавшего электронный документ

4) квалифицированная электронная подпись используется с учетом ограничений, содержащихся в квалифицированном сертификате;

11.12. Сторона по требованию другой стороны в течение пяти рабочих дней предъявляет сертификат ключа проверки электронной подписи или квалифицированный сертификат.

11.13. Разные экземпляры одного и того же договора могут быть оформлены как в электронной форме, так и на бумажном носителе.

11.14. Настоящий Договор составлен в 2 (Двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

11.15. Недействительность отдельных условий настоящего Договора не влечет недействительности остальных условий настоящего Договора.

11.16. В случаях, когда Исполнитель при наступлении обстоятельств, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации, другими законами, иными правовыми актами или настоящим Договором и служащих основанием для осуществления определенного права по настоящему Договору, не осуществил определенного права в срок, предусмотренный Гражданским кодексом Российской Федерации, другими законами, иными правовыми актами или настоящим Договором, то такое неосуществление определенного права не является заявлением об отказе от его осуществления.

11.17. Если в соответствии с настоящим Договором для уведомлений, заявок и иной информации, направляемых Сторонами в адрес друг друга, не предусмотрена письменная форма, такие уведомления, заявки и иная информация направляются на адреса электронной почты, указанные в статье 12 настоящего Договора.

Уведомления, заявки и иная информация Исполнителя, направляемые Заказчику по адресу электронной почты, указанному в статье 12 настоящего Договора, могут исходить от любого работника Исполнителя. При этом факт того, что уведомления, заявки и иная информация направлены работником Исполнителя, подтверждается указанием в адресе отправителя домена Исполнителя (mosenergoby.ru). В качестве даты и времени направления таких уведомлений, заявок и иной информации принимается дата и время их отправления по электронной почте.

Уведомления, заявки и иная информация Заказчика, направляемые Исполнителю по адресу электронной почты, указанному в статье 12 настоящего Договора, могут исходить от любого работника Заказчика. При этом факт того, что уведомления, заявки и иная информация направлены работником Заказчика, подтверждается указанием в адресе отправителя домена Заказчика (@sarenergo.ru). В качестве даты и времени направления таких уведомлений, заявок и иной информации принимается дата и время их отправления по электронной почте.

11.18. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью следующие приложения:

- 11.18.1. Приложение № 1. Форма Задания Заказчика.
- 11.18.2. Приложение № 2. Каталог услуг.
- 11.18.3. Приложение № 3. Форма Графика оказания услуг.
- 11.18.4. Приложение № 4. Перечень услуг информационно – технологического сопровождения.
- 11.18.5. Приложение № 5. Перечень услуг методологического сопровождения.
- 11.18.6. Приложение № 6. Протокол согласования цены.
- 11.18.7. Приложение № 7. Форма Акта оказанных услуг.
- 11.18.8. Приложение № 8. Форма Акта сверки.
- 11.18.9. Приложение № 9. Соглашение об уровне сервиса.
- 11.18.10. Приложение № 10. График платежей.
- 11.18.11. Приложение № 11. Форма Справки о цепочке собственников компании.
- 11.18.12. Приложение № 12. Соглашение о конфиденциальности.

| Исполнитель:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Заказчик:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПАО «Мосэнергосбыт»</b><br>Адрес: 117312, г. Москва, ул. Вавилова, д. 9<br>Телефон 8-495-981-981-9; 8-800-55-000-55; 8-499-84-00 Факс 8-499-550-03-63<br>e-mail <a href="mailto:info@mosenergosbyt.ru">info@mosenergosbyt.ru</a><br>ОГРН 1057746557329<br>ИНН 7736520080<br>КПП 997450001 ОКПО 76469930<br>ОКАТО 45293554000<br>ОКТМО 45397000<br><b>Банковские реквизиты:</b><br>Р/с 40702810800000003088 в ГПБ (АО) г. Москва<br>К/с 30101810200000000823 в ОПЕРУ Московского ГТУ Банка России г. Москва БИК 044525823 | <b>ПАО «Саратовэнерго»</b><br>Юр. адрес: 410028, Российская Федерация, г. Саратов, ул. Чернышевского, д. 124<br>Телефон (8452) 27-14-38<br>Факс (8452) 57-35-99<br>E-mail. <a href="mailto:office@sarenergo.ru">office@sarenergo.ru</a><br>ОГРН 1026402199636<br>ИНН 6450014808 КПП 997450001<br><b>Банковские реквизиты:</b><br>Р/с 40702810356000000908<br>Отделение №8622 Сбербанка России г. Саратов<br>К/с 30101810500000000649<br>БИК 046311649 |

Подписи Сторон

От имени Исполнителя:  
Директор процессингового центра

(должность)

Пастухов Андрей  
Мартенович

(Ф.И.О.)

Для договора

(подпись)

м.п. (при наличии печати)

« » \_\_\_\_\_  
Дата подписания от имени Исполнителя

От имени Заказчика:  
Генеральный директор

(должность)

Щербаков Алексей  
Анатольевич

(Ф.И.О.)

(подпись)

м.п. (при наличии печати)

« » \_\_\_\_\_  
Дата подписания от имени Заказчика

Приложение № 1  
к Договору возмездного оказания услуг  
№ 16-308 от « 29 » декабря 2016 г.

**Форма Задания Заказчика  
для нужд ПАО «Саратовэнерго» на <период>**

Задание на оказание услуг для нужд ПАО «Саратовэнерго» на «период»  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_  
по Договору возмездного оказания услуг от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Настоящим Заданием ПАО «Саратовэнерго» поручает ПАО «Мосэнергосбыт» обеспечить выполнение услуг, в рамках работы с клиентами-физическими лицами согласно приложенной форме.

| № п.п | Вид услуг*/функция                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Критерий                                                                                                                                 | Допущения                                                                                                                               | Доп. условия/требования                                                                                              |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Формирование полезного отпуска/ Внесение в БД информации по показаниям приборов учета физических лиц (загрузка реестров в формате Исполнителя с показаниями от сетевых организаций); Работа с аномальным расходом; Отработка реестров аномальных расходов в рамках компетенции Исполнителя; Расчет общедомовых нужд; Загрузка в БД электронной информации по замсам приборов учета;                                        | <i>Входящее количество лицевых счетов, срок получения итогов</i>                                                                         |                                                                                                                                         |                                                                                                                      |
| 2.    | Обработка поступлений денежных средств/ Загрузка реестра платежей, принятых через кассы Заказчика; Обработка банковских выписок и реестров платежей по собирательным расчетным счетам Заказчика; Оформление сторно денежных средств, ошибочно разнесенных на ЛС потребителей ФЛ; Загрузка в БД информации по переброскам платежей; Работа по невыясненным платежам с даты начала обработки выписки Процессинговым Центром. | <i>Перечисляются каналы поступления денежных средств</i>                                                                                 | <i>Заполняется по необходимости для определения возможности отклонения от заданных критериев. Возможно внесение ссылки на документ.</i> | <i>Заполняется при необходимости введения особых критериев или требований. Возможно внесение ссылки на документ.</i> |
| 3.    | Работа с неплательщиками/ Формирование списков неплательщиков по согласованным с Заказчиком критериям; Формирование файла для автоматического обзвона неплательщиков Выставлений претензий на оплату задолженности                                                                                                                                                                                                         | <i>Формулируются условия отбора потребителей для реализации первичных мероприятий по взысканию сложившейся дебиторской задолженности</i> |                                                                                                                                         |                                                                                                                      |

| № п.п | Вид услуг*/функция                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Критерий                                                                                                     | Допущения | Доп. условия/ требования |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------|
| 4     | Формирование финансовых отчетов/ Формирование бухгалтерской карты и закрытие финансового периода; Формирование отчетности: финансовый отчет, статистический отчет, отчет о полезном отпуске и реализации                                                                                                               | Перечень обязательных отчетов и табличных форм итоговой отчетности                                           |           |                          |
| 5     | Формирование начислений/ Внесение исправлений и правок по начислению; Расчет начислений за электроэнергию; Начисление пени по просрочке платежа; Выгрузка информации для формирования файла квитанций в подрядную организацию для печати квитанций; Списание / восстановление дебиторской, кредиторской задолженности; | Указывается срок и ресурс (канал) предоставления передачи файла данных для изготовления платежных документов |           |                          |

\*Детализация мероприятий определяются КATALOGом услуг согласно Приложению № 2 к настоящему Договору, сроки исполнения Задания определяются Графиком оказания услуг согласно п.3.2.4 договора.

Подписи Сторон

От имени Исполнителя:

От имени Заказчика:

(должность)

(должность)

(Ф.И.О.)

(подпись)

(Ф.И.О.)

(подпись)

М.П. (при наличии печати)

« » 201 г.

Дата подписания от имени Исполнителя

М.П. (при наличии печати)

« » 201 г.

Дата подписания от имени Заказчика

Форму утверждаем

От имени Исполнителя:

От имени Заказчика:

Директор процессингового центра

Генеральный директор

(должность)

(должность)

Пастухов Андрей

Щербakov Алексей

Мартенович

Анатолийевич

(Ф.И.О.)

(Ф.И.О.)

(подпись)

М.П. (при наличии печати)

М.П. (при наличии печати)



Каталог услуг

| № п.п | Наименование услуги                    |                                                                                                                                                      |
|-------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | Вид                                    | Функция                                                                                                                                              |
| 1     | Формирование полезного отпуска         | Внесение в БД информации по показаниям приборов учета физических лиц (загрузка реестров в формате Исполнителя с показаниями от сетевых организаций). |
| 2     | Формирование полезного отпуска         | Работа с аномальным расходом. Отработка реестров аномальных расходов в рамках компетенции Исполнителя                                                |
| 3     | Формирование полезного отпуска         | Загрузка в БД электронной информации по заменам приборов учета (загрузка реестров в формате Исполнителя) при наличии электронных реестров            |
| 4     | Формирование начислений                | Внесение исправлений и правок по начислению (внесение в БД «корректировочных показаний» и «ручной» корректировки)                                    |
| 5     | Формирование начислений                | Расчет начислений за электроэнергию, в том числе расчет общедомовых нужд                                                                             |
| 6     | Формирование начислений                | Начисление пени по просрочке платежа                                                                                                                 |
| 7     | Формирование начислений                | Выгрузка информации для формирования файла квитанций в подрядную организацию для печати квитанций                                                    |
| 8     | Формирование начислений                | Списание / восстановление дебиторской, кредиторской задолженности                                                                                    |
| 9     | Формирование начислений                | Присвоение в БД лицевым счетам состояния: «ликвидирован», «переведен в бюджет» (закрытие лицевых счетов)                                             |
| 10    | Обработка поступлений денежных средств | Загрузка реестра платежей, принятых через кассы Заказчика (безденежные реестры, без сверки с банковской выпиской)                                    |
| 11    | Обработка поступлений денежных средств | Обработка банковских выписок и реестров платежей по собирательным расчетным счетам Заказчика                                                         |
| 12    | Обработка поступлений денежных средств | Оформление сторно денежных средств, ошибочно разнесенных на ЛС потребителей ФЛ                                                                       |
| 13    | Обработка поступлений денежных средств | Загрузка в БД информации по переброскам платежей                                                                                                     |
| 14    | Обработка поступлений денежных средств | Работа по невыясненным платежам с даты начала обработки выписки Процессинговым Центром                                                               |
| 15    | Формирование финансовых отчетов        | Формирование бухгалтерской карты и закрытие финансового периода                                                                                      |
| 16    | Формирование финансовых отчетов        | Формирование отчетности: финансовый отчет, статистический отчет, отчет о полезном отпуске и реализации                                               |
| 17    | Работа с неплательщиками               | Формирование списков неплательщиков по согласованному с Заказчиком критериям                                                                         |

Каталог услуг

| № п.п | Наименование услуги      |                                                                                                                   |
|-------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | Вид                      | Функция                                                                                                           |
| 18    | Работа с неплательщиками | Формирование файла для автоматического обзвона неплательщиков по согласованным с Заказчиком критериям             |
| 19    | Работа с неплательщиками | Выставлений претензий на оплату задолженности по согласованным с Заказчиком критериям                             |
| 20    | Формирование начислений  | Обработка Исполнителем аномальных счетов по итогам пакетного расчета с задолженностью и переплатой от 30 тыс.руб. |
| 21    | Формирование начислений  | Подготовка и направление Заказчику на согласование ежемесячных графиков расчетов счетов за электроэнергию         |

Подписи Сторон

От имени Исполнителя:  
Директор процессингового центра

(должность)

Пастухов Андрей  
Мартенович

(Ф.И.О.)

м.п. (при наличии печати)



От имени Заказчика:  
Генеральный директор

(должность)

Щербаков Алексей  
Анатолевич

(Ф.И.О.)

м.п. (при наличии печати)



(подпись)

**Форма Графика оказания услуг на <период>**

График оказания услуг на <период>

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

по Договору возмездного оказания услуг от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

| № п.п | Наименование услуги |         | Срок оказания услуги |
|-------|---------------------|---------|----------------------|
|       | Вид                 | Функция |                      |

**Подписи Сторон**

От имени Исполнителя:

От имени Заказчика:

(должность)

(должность)

(Ф.И.О.)

(подпись)

(Ф.И.О.)

(подпись)

М.П. (при наличии печати)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Дата подписания от имени Исполнителя

М.П. (при наличии печати)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Дата подписания от имени Заказчика

**Форму утверждаем**

От имени Исполнителя:

Директор процессингового центра

(должность)

Пастухов Андрей  
Мартенович

(Ф.И.О.)

м.п. (при наличии печати)



От имени Заказчика:

Генеральный директор

(должность)

Щербаков Алексей  
Анатольевич

(Ф.И.О.)

(подпись)

м.п. (при наличии печати)



**Перечень услуг информационно – технологического сопровождения**

| № | Услуга                                      | Содержание услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Обеспечение производственной деятельности   | <p>Выдача прав доступа к программному обеспечению, информационным системам и ресурсам: прием и обработка заявок; предоставление доступа; редактирование доступа; консультация по вопросам (помощь при входе, доступ, общие вопросы); изменение учетных записей в AD; настройка удаленного запуска приложений и выгрузка информации на централизованный файловый ресурс; хранение файлов в именованных каталогах с установленным лимитом; организация программно-аппаратного ресурса согласно требованиям к серверам; своевременное оповещение о проводимых работах в соответствии с согласованным планом графиком расчетов; организация/ координация работ между Заказчиком, Процессинговым центром ПАО «Мосэнергосбыт», ООО «Интегратор ИТ» и подразделениями ПАО «Мосэнергосбыт» при проведении работ по расчетам в выходные дни. Регистрация и сопровождение инцидентов посредством корпоративной электронной почты, телефонной связи</p> <p>Программное обеспечение, информационные системы и ресурсы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система управления взаимоотношений с клиентами (СУБК);</li> <li>2. Microsoft Active Directory;</li> <li>3. Автоматизированная система управления энергосбытовой деятельностью предприятия по коммерческим расчетам с физическими лицами за потребленную электроэнергию (АСУ ЭД БЫТ Региональная версия);</li> <li>4. Корпоративная терминальная ферма;</li> <li>5. Информационное хранилище;</li> <li>6. Корпоративная система Help Desk;</li> <li>7. Система управления энергосбытовой деятельностью (СУЭД);</li> <li>8. Программно-аппаратный ресурс.</li> </ol> |
| 2 | Работа с нормативно-справочной информацией  | Выполнение заявок по адресной части: Внесение/изменение информации по адресам бытовых абонентов (н/п, улицы, дома, привязки к кодам, коррекция индексов)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3 | Работа с нормативно-справочной информацией  | Выполнения заявок по ведению нормативно-справочной информации: прогрузка плановых книг для организации работ с абонентами неплательщиками; наполнение/редактирование нормативно – справочной информации (не адреса)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4 | Работа по развитию программного обеспечения | Организация и контроль работ по внедрению, согласование протоколов тестирования для целей установки Релизов доработок программного обеспечения, формирование сводного протокола тестирования доработки системы расчетов с потребителями - ФЛ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Приложение № 5  
к Договору возмездного оказания услуг  
№ 16-308 от « 29 » декабря 2016 г.

**Перечень услуг методологического сопровождения**

| № | Услуга                                                                                                                                         |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Согласование новых технических требований на доработку системы расчетов с потребителями – физическими лицами по запросам от Заказчика          |
| 2 | Разработка новых технических требований на доработку системы расчетов с потребителями - физическими лицами под новые нормы законодательства РФ |

**Подписи Сторон**

От имени Исполнителя:

Директор процессингового центра

Пастухов Андрей  
Мартенович

(Ф.И.О.)

м.п. (при наличии печати)



От имени Заказчика:

Генеральный директор

Щербаков Алексей  
Анатолевич

(Ф.И.О.)

м.п. (при наличии печати)



| Протокол согласования цены в месяц<br>тыс. руб. |                                              |                                                                                                                                                      |                                                          |                                                              |                                                                    |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| №<br>п/п                                        | Наименование услуги                          |                                                                                                                                                      | Стоимость<br>услуг по<br>договору в<br>месяц, без<br>НДС | Стоимость<br>услуг по<br>договору в<br>месяц, с НДС<br>(18%) | Стоимость<br>услуг по<br>договору в<br>месяц, в т.ч.<br>НДС (18%), |
|                                                 | Этап                                         | Функции                                                                                                                                              |                                                          |                                                              |                                                                    |
| Услуги по Каталогу услуг:                       |                                              |                                                                                                                                                      |                                                          |                                                              |                                                                    |
| 1                                               | Формирование<br>полезного<br>отпуска         | Внесение в БД информации по показаниям приборов учета физических лиц (загрузка реестров в формате Исполнителя с показаниями от сетевых организаций). | 4,790                                                    | 5,653                                                        | 0,862                                                              |
| 2                                               | Формирование<br>полезного<br>отпуска         | Работа с аномальным расходом. Отработка реестров аномальных расходов в рамках компетенции Управления по расчетам с БА процессингового центра МЭС     | 145,625                                                  | 171,838                                                      | 26,213                                                             |
| 3                                               | Формирование<br>полезного<br>отпуска         | Загрузка в БД электронной информации по показаниям приборов учета (загрузка реестров в формате Исполнителя) при наличии электронных реестров         | 5,323                                                    | 6,281                                                        | 0,958                                                              |
| 4                                               | Формирование<br>начислений                   | Внесение исправлений и правок по начислению (внесение в БД «корректировочных показаний» и «ручной» корректировки)                                    | 191,612                                                  | 226,103                                                      | 34,490                                                             |
| 5                                               | Формирование<br>начислений                   | Расчет начислений за электроэнергию, в том числе расчет общедомовых нужд                                                                             | 3,194                                                    | 3,768                                                        | 0,575                                                              |
| 6                                               | Формирование<br>начислений                   | Начисление пени по просрочке платежа                                                                                                                 | 0,532                                                    | 0,628                                                        | 0,096                                                              |
| 7                                               | Формирование<br>начислений                   | Выгрузка информации для формирования файла квитанций в подрядную организацию для печати квитанций                                                    | 2,129                                                    | 2,512                                                        | 0,383                                                              |
| 8                                               | Формирование<br>начислений                   | Списание / восстановление дебиторской, кредиторской задолженности                                                                                    | 3,194                                                    | 3,768                                                        | 0,575                                                              |
| 9                                               | Формирование<br>начислений                   | Присвоение в БД лицевым счетам состояния: «ликвидирован», «переведен в бюджет» (закрытие лицевых счетов)                                             | 0,383                                                    | 0,452                                                        | 0,069                                                              |
| 10                                              | Обработка<br>поступлений<br>денежных средств | Загрузка реестра платежей, принятых через кассы Заказчика (безденежные реестры, без серки с банковской выпиской)                                     | 2,768                                                    | 3,266                                                        | 0,498                                                              |
| 11                                              | Обработка<br>поступлений<br>денежных средств | Обработка банковских выписок и реестров платежей по собирательным расчетным счетам Заказчика                                                         | 155,259                                                  | 183,206                                                      | 27,947                                                             |
| 12                                              | Обработка<br>поступлений<br>денежных средств | Оформление сторно денежных средств, ошибочно разнесенных на ЛС потребителей ФЛ                                                                       | 4,918                                                    | 5,803                                                        | 0,885                                                              |
| 13                                              | Обработка<br>поступлений<br>денежных средств | Загрузка в БД информации по переброскам платежей                                                                                                     | 1,203                                                    | 1,419                                                        | 0,217                                                              |
| 14                                              | Обработка<br>поступлений<br>денежных средств | Работа по невыясненным платежам с даты начала обработки выписки Процессинговым Центром                                                               | 0,319                                                    | 0,377                                                        | 0,057                                                              |
| 15                                              | Формирование<br>финансовых<br>отчетов        | Формирование бухгалтерской карты и закрытие финансового периода                                                                                      | 4,258                                                    | 5,025                                                        | 0,766                                                              |
| 16                                              | Формирование<br>финансовых<br>отчетов        | Формирование отчетности: финансовый отчет, статистический отчет, отчет о полезном отпуске и реализации                                               | 11,071                                                   | 13,064                                                       | 1,993                                                              |
| 17                                              | Работа с<br>исплательщиками                  | Формирование списков неплательщиков                                                                                                                  | 1,065                                                    | 1,256                                                        | 0,192                                                              |
| 18                                              | Работа с<br>исплательщиками                  | Формирование файла для автоматического обзвона исплательщиков                                                                                        | 1,065                                                    | 1,256                                                        | 0,192                                                              |
| 19                                              | Работа с<br>исплательщиками                  | Выставление претензий на оплату задолженности                                                                                                        | 5,323                                                    | 6,281                                                        | 0,958                                                              |
| 20                                              | Формирование<br>начислений                   | Обработка Исполнителем аномальных счетов по итогам пакетного расчета с                                                                               | 104,387                                                  | 124,176                                                      | 19,789                                                             |

| Протокол согласования цены в месяц<br>тыс. руб.      |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                          |                                                              |                                                                    |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| №<br>п/п                                             | Наименование услуги                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Стоимость<br>услуг по<br>договору в<br>месяц, без<br>НДС | Стоимость<br>услуг по<br>договору в<br>месяц, с НДС<br>(18%) | Стоимость<br>услуг по<br>договору в<br>месяц, в т.ч.<br>НДС (18%), |
|                                                      | Этап                                       | Функция                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                          |                                                              |                                                                    |
|                                                      |                                            | задолженностью и переплатой от 30 тыс.руб.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                          |                                                              |                                                                    |
| 21                                                   | Формирование начислений                    | Подготовка и направление Заказчику на согласование ежемесячных графиков расчетов счетов за электроэнергию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 17,032                                                   | 20,098                                                       | 3,066                                                              |
| Итого, Услуги по Каталогу услуг:                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 765,449                                                  | 903,230                                                      | 137,781                                                            |
| Услуги информационно-технологического сопровождения: |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                          |                                                              |                                                                    |
| 22                                                   | Обеспечение производственной деятельности  | <p>Выдача прав доступа к программному обеспечению, информационным системам и ресурсам; прием и обработка заявок; предоставление доступа; редактирование доступа; консультация по вопросам (помощь при входе, доступ, общие вопросы); изменение учетных записей в AD; настройка удаленного запуска приложений и выгрузка информации на централизованный файловый ресурс; хранение файлов в именованных каталогах с установленным лимитом; организация программно-аппаратного ресурса согласно требованиям к серверам; своевременное оповещение о проводимых работах в соответствии с согласованным планом графиком расчетов; организация/координация работ между Заказчиком, Процессинговым центром ПАО «Мосэнергосбыт», ООО «Интегратор ИТ» и подразделениями ПАО «Мосэнергосбыт» при проведении работ по расчетам в выходные дни.</p> <p>Программное обеспечение, информационные системы и ресурсы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система управления взаимоотношений с клиентами (СУВК);</li> <li>2. Microsoft Active Directory;</li> <li>3. Автоматизированная система управления энергосбытовой деятельностью предприятия по коммерческим расчетам с физическими лицами за потребленную электроэнергию (АСУ ЭД БЫТ);</li> <li>4. Корпоративная терминальная ферма;</li> <li>5. Информационное хранилище;</li> <li>6. Корпоративная система Help Desk;</li> <li>7. Система управления энергосбытовой деятельностью (СУЭД);</li> <li>8. Программно-аппаратный ресурс.</li> </ol> | 27,305                                                   | 32,220                                                       | 4,915                                                              |
| 23                                                   | Работа с нормативно-справочной информацией | Выполнение заявок по адресной части: Внесение/изменение информации по адресам бытовых абонентов (и/л, улицы, дома, привязки к кодам, коррекция индексов)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 54,610                                                   | 64,440                                                       | 9,830                                                              |
| 24                                                   | Работа с нормативно-справочной информацией | Выполнение заявок по ведению нормативно-справочной информации: прогрузка плановых книг для организации работ с абонентами неплательниками; наполнение/редактирование нормативно – справочной информации (т.е. адреса)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 16,383                                                   | 19,332                                                       | 2,949                                                              |
|                                                      |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                          |                                                              |                                                                    |
|                                                      |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                          |                                                              |                                                                    |

| Протокол согласования цены в месяц<br>тыс. руб.                    |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                          |                                                              |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| №<br>п/п                                                           | Наименование услуги                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                              | Стоимость<br>услуг по<br>договору в<br>месяц, без<br>НДС | Стоимость<br>услуг по<br>договору в<br>месяц, с НДС<br>(18%) | Стоимость<br>услуг по<br>договору в<br>месяц, в т.ч.<br>НДС (18%), |
|                                                                    | Этап                                                                                                                                           | Функция                                                                                                                                                                                                                                      |                                                          |                                                              |                                                                    |
| 25                                                                 | Работа по развитию программного обеспечения                                                                                                    | Организация и контроль работ по внедрению, согласование протоколов тестирования для целей установки Релизов доработок программного обеспечения, формирование сводного протокола тестирования доработки системы расчетов с потребителями - ФЛ | 10,922                                                   | 12,888                                                       | 1,966                                                              |
| <b>Итого, услуги Информационно-технологического сопровождения:</b> |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                              | <b>109,220</b>                                           | <b>128,880</b>                                               | <b>19,660</b>                                                      |
| <b>Услуги методологического сопровождения:</b>                     |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                          |                                                              |                                                                    |
| 26                                                                 | Согласование новых технических требований на доработку системы расчетов с потребителями - физическими лицами по запросам от Заказчика          |                                                                                                                                                                                                                                              | 9,027                                                    | 10,651                                                       | 1,625                                                              |
| 27                                                                 | Разработка новых технических требований на доработку системы расчетов с потребителями - физическими лицами под новые нормы законодательства РФ |                                                                                                                                                                                                                                              | 18,956                                                   | 22,368                                                       | 3,412                                                              |
| <b>Итого, услуги Методологического сопровождения:</b>              |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                              | <b>27,982</b>                                            | <b>33,019</b>                                                | <b>5,037</b>                                                       |
| <b>Итого Услуги:</b>                                               |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                              | <b>902,653</b>                                           | <b>1 065,130</b>                                             | <b>162,477</b>                                                     |

Подписи Сторон

От имени Исполнителя:  
Директор процессингового центра  
(должность)

Пастухов Андрей  
Мартенович  
(Ф.И.О.)

м.п. (при наличии печати)



От имени Заказчика:  
Генеральный директор  
(должность)

Шербаков Алексей  
Анатолевич  
(Ф.И.О.)

м.п. (при наличии печати)



# Договор возмездного оказания услуг № 16-308

Приложение № 7  
к Договору возмездного оказания услуг  
№ 16-308 от « 29 » декабря 20 16 г.

Форма Акта оказанных услуг  
(при необходимости изменить)

Исполнитель: \_\_\_\_\_

Заказчик: \_\_\_\_\_

Акт № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

оказанных услуг

по Договору возмездного оказания услуг от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ \_\_\_\_\_

Общая стоимость услуг по Договору: \_\_\_\_\_

Исполнитель оказал, а Заказчик принял следующие услуги:

| № п/п                                             | Наименование услуг | Период | Стоимость фактически оказанных услуг, включая НДС (_____) (включается при необходимости) |
|---------------------------------------------------|--------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                 | 2                  | 3      | 4                                                                                        |
|                                                   |                    |        |                                                                                          |
|                                                   |                    |        |                                                                                          |
| Всего оказано услуг по настоящему акту            |                    |        |                                                                                          |
| в т.ч. НДС (____%) (включается при необходимости) |                    |        |                                                                                          |

Исполнителем переданы Заказчику следующие документы (Отчет, заключение и т.д.): \_\_\_\_\_

Причитается к уплате Исполнителю по настоящему акту: \_\_\_\_\_

От имени Исполнителя:

Подпись Сторон

От имени Заказчика:

(должность)

(должность)

(Ф.И.О.)

(подпись)

(Ф.И.О.)

(подпись)

м.п. (при наличии печати)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Дата подписания от имени Исполнителя

м.п. (при наличии печати)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Дата подписания от имени Заказчика

## Форму утверждаем

От имени Исполнителя:

Директор процессингового центра

(должность)

Пастухов Андрей  
Мартенович

(Ф.И.О.)

м.п. (при наличии печати)



От имени Заказчика:

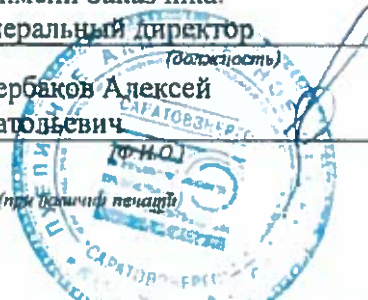
Генеральный директор

(должность)

Щербakov Алексей  
Анатольевич

(подпись)

м.п. (при наличии печати)



Форма Акта сверки за период

## Акт сверки

взаимных расчетов за период с <дд.мм.гггг> по <дд.мм.гггг>  
между \_\_\_\_\_  
и \_\_\_\_\_

Мы, нижеподписавшиеся, \_\_\_\_\_, с одной стороны, и  
\_\_\_\_\_, с другой стороны, составили  
настоящий акт сверки в том, что состояние взаимных расчетов по данным учета следующее:

| По данным _____, руб. |          |       |        | По данным _____, руб. |          |       |        |
|-----------------------|----------|-------|--------|-----------------------|----------|-------|--------|
| Дата                  | Документ | Дебет | Кредит | Дата                  | Документ | Дебет | Кредит |
| Сальдо начальное      |          |       |        | Сальдо начальное      |          |       |        |
|                       |          |       |        |                       |          |       |        |
|                       |          |       |        |                       |          |       |        |
|                       |          |       |        |                       |          |       |        |
|                       |          |       |        |                       |          |       |        |
| Обороты за период     |          |       |        | Обороты за период     |          |       |        |
| Сальдо конечное       |          |       |        | Сальдо конечное       |          |       |        |

По данным \_\_\_\_\_

на <дд.мм.гггг> задолженность в пользу  
\_\_\_\_\_ руб.От имени Исполнителя:  
Директор процессингового центра  
(должность)Пастухов Андрей Мартенович  
(Ф.И.О.) (подпись)

м.п. (при наличии печати)

От имени Заказчика:  
Генеральный директор  
(должность)

(Ф.И.О.) (подпись)

м.п. (при наличии печати)

## Форму утверждаем

От имени Исполнителя:

Директор процессингового центра

Пастухов Андрей  
Мартенович  
(Ф.И.О.)

м.п. (при наличии печати)



От имени Заказчика:

Генеральный директор

Щербаков Алексей  
Анатолевич  
(Ф.И.О.)

м.п. (при наличии печати)



Приложение № 9  
к Договору возмездного оказания услуг  
№ 16-308 от « 29 » декабря 20 16 г.

Приложение № к договору  
от « » 2016 г.

|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Директор процессингового центра<br/>ПАО «Мосэнергосбыт»</p> <p>_____ А.М. Пастухов</p> <p>« ____ » _____ 2016 г.</p>  | <p>Утверждаю:</p> <p>Генеральный директор<br/>ПАО «Саратовэнерго»</p> <p>_____ А.А. Щербаков</p> <p>« ____ » _____ 2016 г.</p>  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Соглашение об уровне сервиса на оказание услуг

## Содержание

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....                                    | 26 |
| Срок действия .....                                      | 26 |
| Участники .....                                          | 26 |
| Порядок управления SLA .....                             | 26 |
| Базовые понятия и определения .....                      | 26 |
| УПРАВЛЕНИЕ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ .....                       | 26 |
| Задачи и ответственность представителя Исполнителя ..... | 26 |
| Задачи и ответственность представителя Заказчика .....   | 27 |
| ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПЕРЕЧНЯ И УРОВНЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ .....  | 27 |
| ОПИСАНИЕ .....                                           | 27 |
| Производимые действия .....                              | 28 |
| Состав используемых ИТ компонентов .....                 | 29 |
| Зависимость и взаимосвязи услуг .....                    | 29 |
| УРОВЕНЬ СЕРВИСА .....                                    | 29 |
| Порядок предоставления услуг .....                       | 29 |
| Таблица времени предоставления услуг .....               | 30 |
| Доступность, оперативность сервиса .....                 | 30 |
| Мониторинг .....                                         | 31 |
| Управление нештатными ситуациями .....                   | 31 |
| Уровень производительности сервиса .....                 | 31 |
| Требования к безопасности .....                          | 31 |
| РЕГУЛЯРНАЯ ОТЧЁТНОСТЬ .....                              | 31 |
| Расчёт уровня выполнения SLA .....                       | 32 |
| КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА .....                                    | 32 |
| Способы связи .....                                      | 32 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1 .....                                       | 32 |

### Общие положения

Настоящее «Соглашение об уровне сервиса» (здесь и далее именуемое «SLA», от английского словосочетания "Service Level Agreement", используемого в международных стандартах управления услугами в области информационных технологий (ITSM - Information Technology Service Management), является Приложением № к договору оказания услуг № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г. (далее «Договор»).

Программное обеспечение (далее ПО):

1. Система управления взаимоотношений с клиентами (СУБК);
2. Microsoft Active Directory;
3. Автоматизированная система управления энергосбытовой деятельностью предприятия по коммерческим расчетам с физическими лицами за потребленную электроэнергию (АСУ ЭД БЫТ Региональная версия);
4. Корпоративная терминальная ферма;
5. Информационное хранилище;
6. Корпоративная система Service Desk;
7. Система управления энергосбытовой деятельностью (СУЭД);
8. Программно-аппаратный ресурс.

Срок действия

Срок действия настоящего SLA определяется Договором.

Участники

Участниками настоящего SLA являются:

#### Заказчик

ПАО «Саратовэнерго»

- Адрес: г.Саратов, ул. Чернышевского 124
- Контактный тел.: \_\_\_\_\_
- Корпоративный сайт \_\_\_\_\_
- Электронная почта: \_\_\_\_\_

#### Исполнитель

ПАО «Мосэнергосбыт»

- Почтовый адрес г. Москва, ул. Вавилова, д. 9
- Контактный тел. 8-495-981-981-9; 8-800-55-000-55; 8-499-84-00 Факс 8-499-550-03-63
- Корпоративный сайт mosenergosbyt.ru
- почта: info@mosenergosbyt.ru

Порядок управления SLA

Внесение изменений и дополнений в SLA осуществляется в соответствии с порядком и условиями, указанными в Договоре.

Базовые понятия и определения

Все базовые понятия и определения, относящиеся к Договору и SLA, приведены в Приложениях к настоящему SLA.

### Управление и ответственность

Задачи и ответственность представителя Исполнителя

| №  | Представитель             | Задачи                                                                                                                                                                                            | Ответственность                                                                          |
|----|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Исполнитель               | Консультирование и разрешение запросов на первой линии поддержки.<br>Эскалация запросов на верхнюю линию поддержки.<br>Контроль прохождения запросов.<br>Подготовка отчетов о работе с запросами. | Соблюдение сроков рассмотрения запросов в соответствии с назначенным приоритетом по SLA. |
| 2. | Менеджер Службы поддержки | Регистрация и классификация запросов.<br>Передача запросов консультантам.<br>Контроль повторных запросов.                                                                                         | Соблюдение сроков регистрации запросов                                                   |

**Задачи и ответственность представителя Заказчика**

| №  | Представитель                        | Задачи                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ответственность                                             |
|----|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1. | Руководитель<br>Службы<br>Заказчика  | Контроль соответствия услуг,<br>предоставляемых по SLA, потребностям<br>Заказчика.<br>Контроль качества услуг,<br>предоставляемых Исполнителем.<br>Взаимодействие с Исполнителем по<br>разрешению организационных проблем.<br>Подписание актов сдачи-приемки<br>выполненных работ и счетов на оплату. | Соблюдение<br>условий SLA.                                  |
| 2. | Представитель<br>Службы<br>заказчика | Оказание первой помощи пользователям.<br>Оформление запросов Исполнителю на<br>поддержку.                                                                                                                                                                                                             | Соблюдение<br>условий SLA и<br>утвержденного<br>регламента. |

**Определение перечня и уровня предоставления услуг**

**Описание**

В данном разделе приводится описание видов услуг и соответствующих им действий, производимых Исполнителем.

В дополнение к этой информации приводится матрица зависимости предоставления услуг Исполнителем от услуг, предоставляемых Заказчиком, а также третьими лицами.

**Услуги, которые НЕ предоставляются по настоящему SLA.**

Приведенные ниже работы и услуги не выполняются в рамках Договора и настоящего SLA. При необходимости данные работы могут быть выполнены по заявке Заказчика на отдельных условиях и по отдельным соглашениям.

1. *Оценка нового программного обеспечения или оборудования* - Оценка или одобрение нового программного обеспечения или аппаратных средств для использования у Заказчика. Это включает системы, разработанные третьими лицами или самим Заказчиком не в рамках ПО.

2. *Приобретение нового программного обеспечения или оборудования* - Приобретение нового программного обеспечения или аппаратных средств для использования у Заказчика или для применения у Исполнителя в интересах Заказчика. Всё программное обеспечение или аппаратные средства, необходимые Исполнителю для использования при поддержке Заказчика, являются ответственностью Заказчика и приобретаются за его счет.

3. *Лицензирование программного обеспечения* - Исполнитель не поддерживает нелегализованное программное обеспечение и не предоставляет лицензии на программное обеспечение. Заказчик самостоятельно обеспечивает программное обеспечение необходимыми лицензиями и правами на использование.

4. *Обновление прикладного программного обеспечения и аппаратных средств* - Заказчик обязан самостоятельно обновлять программное обеспечение, не входящее в объем поставки Исполнителем, и связанные с ним аппаратные средства и поддерживать их в актуальном состоянии в соответствии с рекомендациями производителя. Это касается обновления операционной системы, систем управления базами данных, программ аутентификации и других программ сторонних производителей.

5. *Помощь в использовании приложений* - Советы или обучение настройкам и использованию приложений сторонних производителей, включая создание пользователей для этих приложений и т.п.

6. *Помощь в поддержке среды прикладных программ* - Советы по использованию, поддержке и обслуживанию среды прикладных программ, включая инструментальные средства разработки, прикладное программное обеспечение сервера и баз данных.

7. *Помощь при нестандартных решениях* - Касается использования Заказчиком нестандартных аппаратных средств или программного обеспечения, неподдерживаемых производителями, которое часто является результатом непредсказуемого и неожиданного поведения или ненадежной работы всей системы.

8. *Адаптивное обслуживание* - Любая деятельность, имеющая отношение к обновлению, модернизации или преобразованию программного обеспечения ПО и выходящая за рамки согласованных технических требований, вследствие установки у Заказчика новых версий среды, прикладного

программного обеспечения, включая операционные системы, серверное и клиентское программное обеспечение, базы данных, сетевое оборудование и т.д.

9. *Модификация (изменение) программного продукта* – Внесение изменений в ПО, её часть или базы данных по требованию Заказчика, которые затрагивают действующие на данный момент времени функциональные возможности системы, даже если новые функциональные возможности являются улучшением старых, и трудоемкость работ по которым превышает 30 человеко-дней, за исключением случаев:

- устранения сбоев в работе ПО;
- исправления ошибок в программном обеспечении.

10. *Развитие системы* – Разработка новых модулей, разделов, подсистем, расширение функциональности и улучшение пользовательского интерфейса осуществляется только через поставку Заказчику очередных обновлений (версий) ПО.

#### Производимые действия

В рамках предоставления услуг Исполнитель обязуется выполнить в зависимости от выбранного Заказчиком уровня сервиса следующие действия:

| № | Наименование услуги                                                                    | Выполняемые действия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Диспетчеризация обращений пользователей                                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Регистрация обращений пользователей в системе учета.</li> <li>2. Ответ на поставленные вопросы по телефону или письменно по электронной почте.</li> <li>3. При необходимости эскалация запроса на другой уровень поддержки.</li> <li>4. Фиксация ответа в системе регистрации обращений.</li> <li>5. Контроль исполнения предложенного решения.</li> </ol>                                                                    |
| 2 | Обновление пользовательской документации (обновление документации при изменениях в ПО) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Накопление сведений по изменению ПО.</li> <li>2. Внесение корректуры или создание новой документации при появлении новых обновлений.</li> <li>3. Оповещение о размещении обновленной документации в Информационном хранилище ответственных за тестирование Релизов ПО.</li> </ol>                                                                                                                                             |
| 3 | Администрирование нормативно-справочной информации                                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выполнение заявок по адресной части: Внесение/изменение информации по адресам бытовых абонентов (н/п, улицы, дома, привязки к кодам, коррекция индексов.</li> <li>2. Выполнения заявок по ведению нормативно-справочной информации: прогрузка плановых книг для организации работ с абонентами неплательщиками; наполнение/редактирование нормативно – справочной информации.</li> </ol>                                      |
| 4 | Администрирование пользователей, пользовательских ролей                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Установка прав доступа к ПО.</li> <li>2. Настройка учетных записей пользователей ПО.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5 | Администрирование инфраструктуры БД                                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществление процедуры резервного копирования базы данных.</li> <li>2. Осуществление процедуры восстановления базы данных.</li> <li>3. Анализ причин возникновения сбоев работы базы данных.</li> <li>5. Выработка решения по устранению последствий сбоев работы базы данных.</li> <li>6. Фиксация ответа в системе регистрации обращений.</li> <li>7. Настройка систем безопасности. Защита: шифрование, аудит.</li> </ol> |

| № | Наименование услуги                                                  | Выполняемые действия                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Эскалация вопросов, не относящихся к области компетенции Исполнителя | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Регистрация запроса в системе регистрации обращений.</li> <li>2. Формулирование возникшей проблемы.</li> <li>3. Эскалация Запроса.</li> <li>4. Фиксация ответа в системе регистрации обращений.</li> <li>5. Контроль исполнения предложенного решения.</li> </ol> |

#### Состав используемых ИТ компонентов

Для предоставления услуг Заказчик обеспечивает Исполнителя необходимым прямым доступом к серверу и базам данных интегрированной информационной системы учета (ПО), расположенных в помещениях Заказчика и(или) его обособленных структурных подразделений.

#### Зависимость и взаимосвязи услуг

Выполнение взятых на себя Исполнителем обязанностей по предоставлению качественных услуг часто невозможно без поставки (предоставления) вспомогательных (встречных) услуг (действий) со стороны Заказчика.

Исполнитель не несет ответственности за неоказание или ненадлежащее оказание услуги в соответствии с условиями настоящего SLA в том случае, если это было вызвано непредставлением зависимой услуги Заказчиком.

Исполнитель освобождается от ответственности за невыполнение условий SLA по оперативности сервиса в том случае, если зафиксирована приостановка работ из-за не предоставления зависимой услуги Заказчиком.

Уровень сервиса

#### Порядок предоставления услуг

Для получения услуг по Договору Заказчик оформляет заявку на услуги (далее «Запрос»).

Запрос составляется на любое логически обособленное и ясно сформулированное требование Пользователя (специалиста Заказчика) на консультирование, предоставление услуг, поддержку и обслуживание, любое изменение или разрешение возникшей проблемы (ошибки) при работе с системой.

Документ «Запрос» формируется в электронном виде путем заполнения полей в электронной форме документа или на бумажном носителе. Администратор заполняет документ «Запрос» непосредственно в виртуальной Системе учета инцидентов или посылает в виде файла по электронной почте Диспетчеру на адрес:..... Администратор обязан указать в документе первичные параметры: параметры формирования отчета (включая период формирования отчета), шаги по воспроизведению инцидента (действия, приводящие к ошибке включая описание вызова из пункта меню), описание ошибки как есть

Оформленный Запрос направляется Исполнителю по электронной почте, уполномоченными на то представителями Заказчика - Администратором. Запросы с незаполненными обязательными к заполнению полями или поступившие от лиц, которым не предоставлено право их оформления, к рассмотрению Исполнителем не принимаются и возвращаются Заказчику. Порядок и правила оформления Запроса указываются в «Регламенте работ по сопровождению ПО».

При регистрации Запроса ему автоматически присваивается уникальный номер.

Таблица времени предоставления услуг

Нижеприведённая таблица регламентирует время предоставления услуг:

| Уровень сервиса | Время предоставления услуг (время московское) |
|-----------------|-----------------------------------------------|
| Не ограничен    | По рабочим дням с 09 до 18 часов              |

Доступность, оперативность сервиса

Исполнитель в рамках предоставления услуг по Договору будет прилагать все усилия для разрешения возникающих у Заказчика проблем, в пределах, установленных в данном разделе норм с учетом времени работы (Таблица времени предоставления услуг).

Порядок обработки Запросов определяется их приоритетностью. Исполнитель рассматривает Запросы по мере их поступления. В случае если в момент поступления Запроса Исполнителем выполняются работы над другим Запросом с таким же приоритетом, то новый Запрос ставится в очередь. При необходимости Исполнитель сообщает Заказчику ориентировочный срок рассмотрения Запроса.

| Приоритет              | Описание проблемы и действия Исполнителя по Запросу                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Макс. время разрешения (1 / 2 / 3 сложности), рабоч. Часов |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 1 (высший)<br>АВАРИЙНО | Возникшая проблема касается всех Пользователей и серьезно повреждает деловую и финансовую информацию Заказчика. Работа в ПО невозможна или накладываются существенные ограничения на хозяйственную деятельность Заказчика. Ситуация немедленно доводится до руководства Исполнителя. Проблема начинает решаться немедленно всеми возможными способами и ресурсами Исполнителя до ее полного разрешения. | 8 / 12 / 24                                                |
| 2 (высокий)<br>СРОЧНО  | Возникшая проблема касается 5 и более Пользователей. Она незначительно влияет на деловую и финансовую информацию. Проблема начинает решаться немедленно всеми возможными способами до ее разрешения. Руководство Исполнителя ставится в известность о возникшей проблеме.                                                                                                                               | 12 / 24 / 32                                               |
| 3 (средний)<br>ОБЫЧНО  | Возникшая проблема незначительно влияет на финансовую информацию. Она касается не более 5-ти Пользователей. Разрешение проблемы может быть выполнено по телефону или удаленный доступ. Разрешением проблемы занимается Служба поддержки.                                                                                                                                                                | 24 / 32 / 56                                               |
| 4 (низкий)<br>ПЛАНОВО  | Возникшая проблема никак не влияет на деловую и финансовую информацию. Проблема возникла только у одного Пользователя и не мешает выполнению других его функций. Проблема изучена или имеется обходное решение. Решение проблемы включается в план работ, Заказчику сообщается срок решения проблемы.                                                                                                   | 32 / 48 / 96                                               |

Обычным Запросам от «важных» Пользователей (в должности начальника отдела и выше) присваивается более высокий приоритет.

В таблице указано полное время рассмотрения Запроса в рабочих часах.

При определении Запроса по сложности применяется следующее деление:

1. Обычный - проблема известна и может быть решена в короткие сроки.

2. Сложный - необходим анализ проблемы или изменение ПО.

3. Очень сложный - требуется всестороннее исследование проблемы, поиск перво-причины

возникновения инцидента.

В процессе обработки Запроса может измениться его сложность и, соответственно, сроки рассмотрения. О всех случаях изменения сроков рассмотрения сообщается Заказчику.

### Мониторинг

Заказчик осуществляет текущий мониторинг и контроль хода и качества выполнения работ по оказанию предусматриваемых настоящим SLA услуг. Для решения этой задачи Исполнитель обязан предоставлять Заказчику следующую информацию о ходе выполнения работ:

| №  | Контролируемая информация                                                  | Порядок предоставления                                                                   | Форма                                                                                                |
|----|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Уведомление о регистрации запроса                                          | Автоматически при назначении ответственного менеджера Исполнителя.                       | По электронной почте через СУИ в стандартной форме сообщения с указанием уникального номера запроса. |
| 2. | Уведомление о планируемых сроках разрешения проблемы                       | После классификации проблемы, определения важности и назначения приоритета.              | По электронной почте через СУИ ответственному менеджеру службы заказчика в свободной форме.          |
| 3. | Уведомление о разрешении проблемы и закрытии инцидента                     | После анализа причин и устранения проблемы.                                              | По электронной почте.                                                                                |
| 4. | Уведомление о невозможности предоставления услуг в установленные SLA сроки | Немедленно после принятия решения о невозможности решения проблемы в установленные сроки | По электронной почте через СУИ с обоснованием невозможности выполнения требований SLA.               |

### Управление нештатными ситуациями

В случае если Исполнитель предвидит, что исполнение обязательств по SLA в полном объеме невозможно, Исполнитель должен немедленно уведомить ответственного представителя Заказчика и при необходимости разработать совместный план действий по разрешению нештатной ситуации.

Исполнитель должен вести реестр нештатных ситуаций, содержащий основные риски по всем типам услуг, и там где возможно, механизмы их предотвращения, принимать разумные меры для снижения последствий нештатных ситуаций.

### Уровень производительности сервиса

Уровень производительности сервиса регламентируется внутренними документами Исполнителя, описывающими процессы управления ИТ услугами в соответствии с рекомендациями Библиотеки передового опыта организации информационных технологий - ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

### Требования к безопасности

Уровень информационной безопасности при предоставлении услуг не может быть ниже принятого у Заказчика.

### Регулярная отчетность

Исполнитель обязан предоставлять Заказчику следующую информацию о ходе выполнения работ:

| №  | Документ                                                                                      | Порядок предоставления     | Форма                      |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1. | Ежемесячный отчет о поступивших от Исполнителя запросах и заявках по вопросам эксплуатации ПО | В электронном виде         | Произвольная               |
| 2. | Отчетные бухгалтерские документы о предоставленных услугах за отчетный период                 | В соответствии с Договором | В соответствии с Договором |

### Расчёт уровня выполнения SLA

Для общей оценки качества выполнения требования SLA Заказчик производит расчёт показателей «Уровень выполнения SLA».

| № | Показатель                   | Расчет показателя                                                                                            | Предельная величина показателя |
|---|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1 | Сроки разрешения проблем     | Число неисполненных в срок запросов к общему количеству запросов.                                            | 5 %                            |
| 2 | Качество исполнения запросов | Число запросов, по которым принято решение о возврате их от Заказчика на доработку, к общему числу запросов. | 3 %                            |

### Контактные лица

Способы связи

Для выполнения услуг по SLA могут применяться только следующие способы связи:

1. Электронная почта Исполнителя: [HelpDesk@mosenergosbyt.ru](mailto:HelpDesk@mosenergosbyt.ru)
2. Телефонная связь по номерам Исполнителя: + 7 499-132-8000

*Другие способы связи между представителями Исполнителя и Заказчика являются неофициальными и претензии при их использовании не принимаются.*

### Приложение 1

### ТЕРМИНОЛОГИЯ

| Термин                       | Описание термина                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заказчик                     | ПАО «Саратовэнерго»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Исполнитель                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Договор                      | Договор возмездного оказания услуг № от « » 2016 г.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Бизнес-функция               | Совокупность взаимосвязанных элементов (действий), реализующая цель производственной деятельности Заказчика.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Услуги                       | Услуги оказываются согласно перечню услуг информационно-технологического сопровождения Договора.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Программное обеспечение (ПО) | 1. Система управления взаимоотношений с клиентами (СУВК);<br>2. Microsoft Active Directory;<br>3. Автоматизированная система управления энергосбытовой деятельностью предприятия по коммерческим расчетам с физическими лицами за потребленную электроэнергию (АСУ ЭД БЫТ Региональная версия);<br>4. Корпоративная терминальная ферма;<br>5. Информационное хранилище;<br>6. Корпоративная система Service Desk;<br>7. Система управления энергосбытовой деятельностью (СУЭД);<br>8. Программно-аппаратный ресурс |
| Функция ПО                   | Совокупность действий Пользователя и программного обеспечения ПО, направленная на выполнение конкретной бизнес-функции, получение информации или на достижение определенной цели (задачи) производственной деятельности Заказчика.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Функциональный заказчик (ФЗ) | Структурное подразделение или филиал Заказчика, выполняющее набор определенных бизнес-функций и которое является потребителем Услуг.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Пользователь                 | Физическое лицо Заказчика, непосредственно использующее функции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | ПО для выполнения определенной работы (бизнес-функции) или пользующееся результатами функционирования ПО, входит в состав ФЗ.                                                                                                                                                                                  |
| Администратор                      | Специалист ФЗ, представляющий собой единую точку контакта для всех Пользователей ФЗ                                                                                                                                                                                                                            |
| Служба Заказчика (СЗ)              | Подразделение Заказчика, выделенное для координации взаимоотношений между Функциональными Заказчиками (ФЗ) и Исполнителем. СЗ представляет интересы Заказчика по всем вопросам, связанных с эксплуатацией ПО и исполнением условий Договора.                                                                   |
| Служба поддержки (СП)              | Подразделение Исполнителя, представляющее собой единую точку контакта для всех Пользователей, Администраторов, СЗ и осуществляющее оперативную начальную поддержку и сопровождение ПО.                                                                                                                         |
| Менеджер                           | Специалист Службы поддержки Исполнителя, отвечающий за своевременную регистрацию и первичную классификацию всех Запросов от Пользователей.                                                                                                                                                                     |
| Запрос                             | Любое обращение Заказчика в адрес Исполнителя по вопросам эксплуатации ПО. Право оформления Запросов предоставляется Администраторам Заказчика.                                                                                                                                                                |
| Запрос на обслуживание (ЗО)        | Любое обращение Пользователя на поддержку, предоставление информации или документации, которое не является следствием сбоя функционирования ПО. К ним относятся запросы на анализ и проверку баз данных, консультация по вопросам учета, выполнения операций, администрирования, настройке справочников и т.д. |
| Инцидент                           | Любое возникшее при эксплуатации ПО событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению ИТ-услуг в рамках Договора, которое привело (или может привести) к нарушению функционирования ПО или снижению качества предоставления услуг (см. «Соглашение об уровне сервиса»).                     |
| Консультация                       | Письменный или устный ответ специалиста Исполнителя на Запрос Заказчика, который помог разрешить возникшую проблему и который не требует внесения изменений в ПО или сопроводительную документацию. Консультация относится к ЗО.                                                                               |
| Приоритет                          | Интегрированный показатель, присваиваемый каждому Запросу, для определения его важности и очередности рассмотрения.                                                                                                                                                                                            |
| Система учета инцидентов           | Виртуальная система учета, контроля и анализа всех поступающих Запросов от Заказчика.                                                                                                                                                                                                                          |
| Соглашение об уровне сервиса (SLA) | Письменное соглашение между Исполнителем и Заказчиком, в котором изложены согласованные свойства услуги в определенных и поддающихся количественному определению терминах.                                                                                                                                     |
| Развитие системы                   | Целенаправленное и плановое улучшение качественных характеристик ПО и расширение её функциональных возможностей, проводимое Исполнителем самостоятельно или по договору с Заказчиком.                                                                                                                          |
| Сопроводительная документация      | Часть Услуг, предоставляемая Исполнителем в виде инструкций по пользованию ПО, методик и правил выполнения отдельных операций на бумажном носителе или в электронном виде.                                                                                                                                     |

# Договор возмездного оказания услуг № \_\_\_\_\_

Приложение № 10  
к Договору возмездного оказания услуг  
№ \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## График платежей

|                                                                                 |                | 2017 г. |         |         |          |          |          |          |          |          |          |          |          | тыс. руб. |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Стоимость услуг в месяц по договору/возмездного оказания услуг № _____ от _____ | руб. без НДС   | 2016 г. |         |         |          |          |          |          |          |          |          |          |          | ИТОГО     |
|                                                                                 |                | октябрь | ноябрь  | декабрь | январь   | февраль  | март     | апрель   | май      | июнь     | июль     | август   | сентябрь |           |
|                                                                                 |                | 291,70  | 291,70  | 291,70  | 1106,31  | 1106,30  | 1106,31  | 1106,30  | 1106,31  | 1106,30  | 1106,30  | 1106,30  | 1106,30  |           |
|                                                                                 | руб. с НДС 18% | 344,206 | 344,206 | 344,206 | 1305,446 | 1305,434 | 1305,446 | 1305,434 | 1305,434 | 1305,446 | 1305,434 | 1305,434 | 1305,434 |           |
|                                                                                 | в т.ч. НДС 18% | 52,506  | 52,506  | 52,506  | 199,14   | 199,13   | 199,14   | 199,13   | 199,13   | 199,14   | 199,13   | 199,13   | 199,13   |           |
|                                                                                 |                |         |         |         |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1949,73   |

## Подписи Сторон

От имени Исполнителя:

Директор процессингового центра



Пастухов Андрей Матвеевич

(Ф.И.О.)

м.п. (при наличии печати)

От имени Заказчика:

Генеральный директор



Щербаков Алексей Анатольевич

(Ф.И.О.)

м.п. (при наличии печати)

Договор возмездного оказания услуг №

Приложение № 11  
к Договору возмездного оказания услуг  
№ от « » 20 г.

Форма Справки о ценочке собственников компании

Справка о ценочке собственников компании

|       |     | Наименование контрагента (ИНН, вид деятельности) |                     |           |                                     |                                                                          | Информация в отношении всей цепочки собственников, включая бенефициаров (в том числе конечных) |     |      |                       |                   | Дата заполнения число / месяц / год                               |                                     |                                                                      |
|-------|-----|--------------------------------------------------|---------------------|-----------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|-----------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| № п/п | ИНН | ОГРН                                             | Наименование кратко | Код ОКВЭД | Фамилия, Имя, Отчество руководителя | Серия и номер документа удостоверяющего личность о личности руководителя | №                                                                                              | ИНН | ОГРН | Наименование / Ф.И.О. | Адрес регистрации | Серия и номер документа удостоверяющего личность физического лица | Руководите-ль/участник и/бенефициар | Информация о подтверждающих документах (наименование, номера и т.д.) |
| 1     | 2   | 3                                                | 4                   | 5         | 6                                   | 7                                                                        | 8                                                                                              | 9   | 10   | 11                    | 12                | 13                                                                | 14                                  | 15                                                                   |

1. Заказчик гарантирует Исполнителю, что сведения и документы в отношении всей ценочки собственников и руководителей, включая бенефициаров (в том числе конечных), передаваемые Исполнителем, являются полными, точными и достоверными.

2. Заказчик настоящим выдает согласие и подтверждает получение им всех требуемых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (в том числе о коммерческой тайне и о персональных данных) согласий всех упомянутых в сведениях, заинтересованных или причастных лиц на обработку, а также на раскрытие Исполнителем полностью или частично представленных сведений компетентным органам государственной власти (в том числе, но не ограничиваясь, Федеральной налоговой службе Российской Федерации, Мининтернет России, Росфинмониторингу, Правительству Российской Федерации) и последующую обработку сведений такими органами (далее – Раскрытие). Заказчик настоящим освобождает Исполнителя от любой ответственности в связи с Раскрытием, в том числе возмещает Исполнителю убытки, понесенные в связи с предоставлением Исполнителем претезий, исков и требований любыми третьими лицами, чьи права были или могли быть нарушены таким Раскрытием.

Подпись уполномоченного лица  
от имени Заказчика.

(подпись)

(Ф.И.О.)

М.П. (при наличии печати)

« » 201 г.  
Дата подписания от имени Заказчика

Форму утверждаем

От имени Исполнителя:

Директор процессингового центра



Пастухов Андрей  
Мартенович

(Ф.И.О.)

М.П. (при наличии печати)

От имени Заказчика:  
Генеральный директор

(подпись)

Щербаков Алексей  
Анатолевич

(Ф.И.О.)

М.П. (при наличии печати)



Приложение № 12  
к Договору возмездного оказания услуг  
№ 16-308 от « 29 » декабря 2016 г.

## Соглашение о конфиденциальности

### Статья 1 Термины и определения

**В настоящем Соглашении указанные ниже термины имеют следующие значения:**

«Конфиденциальная информация» означает любую информацию, отвечающую требованиям статьи 1.1 данного Соглашения, которая была определена как конфиденциальная в письменной форме Раскрывающей стороной на момент ее раскрытия Принимающей стороне и которая была получена Принимающей стороной после подписания настоящего Соглашения, в любой форме (включая, но не ограничиваясь, письменную или устную, визуальную или электронную, магнитную или цифровую форму).

#### «Принимающая сторона»:

- а) в отношении Конфиденциальной информации, принимаемой Обществом от Компании – Общество;
- б) в отношении Конфиденциальной информации, принимаемой Компанией от Общества – Компания.

«Разрешенные получатели» означает акционеров, директоров, сотрудников, агентов, аудиторов, юристов, консультантов, а также любую третью сторону, которой Принимающая сторона передает информацию, полученную от Раскрывающей стороны, с письменного согласия последней, при условии, что указанные Разрешенные получатели примут на себя обязательство сохранять и не разглашать известную им Конфиденциальную информацию.

#### «Раскрывающая сторона»:

- а) в отношении Конфиденциальной информации, раскрываемой Обществом Компании – Общество;
- б) в отношении Конфиденциальной информации, раскрываемой Компанией Обществу – Компания.

«Срок действия» означает период, начинающийся с даты подписания настоящего Соглашения и заканчивающийся по истечении срока действия настоящего Договора.

1.1. Стороны договорились раскрывать, использовать, передавать или предпринимать любые другие действия в отношении Конфиденциальной информации в строгом соответствии с условиями данного Соглашения.

**Сторона обязуется рассматривать в качестве Конфиденциальной информацию, которая будет предоставлена другой Стороной при соблюдении следующих условий:**

а) если Конфиденциальная Информация предоставляется в документальной форме или на электронном носителе, такая информация или ее носитель должны содержать гриф «Конфиденциально» или «Коммерческая тайна»;

б) ~~условия охраны конфиденциальности Конфиденциальной Информации, которая содержит коммерческую тайну, соответствуют условиям охраны коммерческой тайны, установленным законодательством Российской Федерации (в том числе в случае~~

реорганизации или ликвидации Стороны);

с) если Конфиденциальная Информация предоставляется визуально, устно или другим бездокументарным методом, она должна быть письменно определена Стороной как конфиденциальная.

Конфиденциальная информация не включает такую информацию:

а) которая на дату раскрытия по настоящему Соглашению является общедоступной, включая, но не ограничиваясь случаями, когда:

- i. Раскрывающая сторона не принимает мер к охране ее конфиденциальности; или
- ii. к ней есть доступ в силу требований действующих нормативно-правовых актов Российской Федерации; или
- iii. становится публично известной в результате действий и решений самой Раскрывающей стороны;

б) если Раскрывающая сторона дала предварительное письменное согласие на такое раскрытие; или

с) находившуюся в законном владении у Принимающей стороны до момента заключения настоящего Соглашения, и на которую не распространялись какие-либо ограничения на использование до ее раскрытия; или

д) получена Принимающей стороной от третьих лиц, которые не связаны обязательством конфиденциальности с Раскрывающей стороной в отношении указанной информации; или

е) должна быть раскрыта в соответствии с применимым законодательством или по предъявлению законного требования компетентным судебным органом любой юрисдикции, надзорным или иным регулирующим органом или фондовой биржей, любым государственным или иным компетентным органом с уведомлением Раскрывающей стороны о наличии такого требования.

## Статья 2

### Правила Хранения и Раскрытия Конфиденциальной Информации

2.1. Принимающая сторона должна обеспечить хранение и неразглашение Конфиденциальной информации и не раскрывать ее любым другим лицам, за исключением случаев, указанных в настоящем Соглашении.

2.2. Принимающая сторона обязуется принимать необходимые меры по предотвращению утечи, хищения, утраты, искажения, подделки Конфиденциальной информации, а также по предотвращению несанкционированных действий по уничтожению, модификации, копированию, блокированию Конфиденциальной информации, осуществляемых не в соответствии с положениями данного Соглашения (далее – «Несанкционированное раскрытие»).

Для защиты Конфиденциальной информации Принимающая сторона обязуется принимать меры предосторожности, обычно используемые для защиты такого рода информации в деловом обороте, однако, если в организации Принимающей стороны используются меры защиты информации, обеспечивающие уровень ее защиты выше, чем тот, который является обычным для существующих условий делового оборота, то Принимающая сторона обязана использовать в отношении защиты Конфиденциальной информации обычно используемые ею меры защиты. Принимающая сторона обязана безусловно обеспечить защиту

Конфиденциальной информации в течение Срока действия.

2.3. Принимающая сторона безусловно и безотзывно гарантирует, что она:

- а) будет использовать любую информацию, полученную от Раскрывающей стороны, исключительно для целей, предварительно согласованных Сторонами или связанных с ними переговоров и в соответствии с такими ограничениями, которые могут быть разумным образом сообщены Раскрывающей Стороной Принимающей Стороне при раскрытии Конфиденциальной информации в письменном виде;
- б) не будет раскрывать и/или передавать Конфиденциальную информацию какой-либо третьей стороне, а также не будет осуществлять действий (или бездействий), результатом которых может быть Несанкционированное раскрытие Конфиденциальной информации третьим лицам в течение Срока действия; Конфиденциальная информация может быть безо всяких ограничений раскрыта Разрешенным получателям, имеющим непосредственное отношение к использованию Принимающей стороной такой информации, для целей, согласованных с Раскрывающей стороной или указанных в пункте 2.3 (а);
- в) проинформирует Разрешенных получателей, которым Конфиденциальная информация раскрывается в соответствии с предыдущим параграфом, об обязанностях, возникающих у Принимающей стороны по настоящему Соглашению;
- г) будет снимать с любых материальных носителей, на которых хранится переданная ей Конфиденциальная информация, только такое количество копий, которое обусловлено необходимостью надлежащего исполнения своих обязательств по подготовке проекта и исключительно для целей, предусмотренных в статье 2.3 (а) настоящего Соглашения;
- д) по требованию Раскрывающей стороны уничтожит всю Конфиденциальную информацию, которую будет невозможно передать Раскрывающей стороне в соответствии с пунктом 2.4 данного Соглашения и которая будет находиться на технических средствах Принимающей стороны (за исключением копий записей результатов работы компьютера или иной вычислительной машины, а также иных записей, содержащих Конфиденциальную информацию, которые были созданы вследствие автоматического архивирования или методики создания резервных копий).
- е) не будет использовать в целях иных, чем предусмотрено Целью настоящего Соглашения, а равно в своей деятельности, не связанной с Целью настоящего Соглашения, Конфиденциальную информацию без оформления соответствующего договора/соглашения с Раскрывающей стороной о предоставлении такого права.

2.4. Все материальные носители, на которых записана Конфиденциальная информация, переданная Принимающей стороне в соответствии с настоящим Соглашением, а также любые снятые с них копии являются собственностью Раскрывающей стороны и подлежат возврату Раскрывающей стороне по ее первому требованию (за исключением тех случаев и в той мере, в которой Принимающая сторона обязана сохранять Конфиденциальную информацию согласно применимому законодательству, правилу или регулированию или по требованию любого компетентного, государственного, надзорного или регулирующего органа или в соответствии с внутренними правилами и положениями, а также за исключением экземпляров Конфиденциальной информации на электронных носителях, создаваемых в ходе автоматического архивирования и резервирования данных).

### Статья 3

#### Несанкционированное Раскрытие и прочие Положения

### Статья 3

#### Несанкционированное Раскрытие и прочие Положения

3.1. В случае возникновения угрозы Несанкционированного раскрытия Конфиденциальной информации, Принимающая сторона обязуется немедленно уведомить об этом Раскрывающую сторону, обеспечить ей содействие, которое потребует Раскрывающая сторона для предотвращения Несанкционированного раскрытия Конфиденциальной информации.

3.2. Принимающая сторона в полном объеме возмещает Раскрывающей стороне убытки, понесенные ею в случае Несанкционированного раскрытия Конфиденциальной информации.

3.3. Передача информации по настоящему Соглашению третьим лицам, за исключением Разрешенных получателей, осуществляется только при наличии письменного согласия Сторон.

3.4. Настоящее Соглашение имеет силу на протяжении Срока действия.

3.5. Все приложения, изменения и дополнения к настоящему Соглашению действительны при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами. Приложения, изменения и дополнения, оформленные надлежащим образом, являются неотъемлемой частью настоящего Соглашения.

3.7. Настоящее Соглашение регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.8. Споры и разногласия по настоящему Соглашению разрешаются путем претензионной переписки и переговоров.

Все споры, разногласия или требования, возникающие из настоящего договора (соглашения) или в связи с ним, в том числе, касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в Арбитражном суде для разрешения экономических споров при Торгово-промышленной палате Российской Федерации в соответствии с его Регламентом.

3.9. Настоящее Соглашение подписано в 2 (двух) экземплярах, каждый из которых обладает равной юридической силой, по одному оригиналу каждой стороне.

### Подписи Сторон

От имени Исполнителя:

Директор процессингового центра

(должность)

Пастухов Андрей Мартенович

(Ф.И.О.)

м.п. (при наличии печати)



От имени Заказчика:

Генеральный директор

(должность)

Щербаков Алексей Анатольевич

(Ф.И.О.)

м.п. (при наличии печати)

